

Số: /QĐ-CCKL

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC KIỂM LÂM**

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Luật tiếp công dân năm 2013; Luật Tố cáo năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 4528/QĐ-UBND ngày 06/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Kiểm lâm trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Thanh tra, pháp chế.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Chi cục Kiểm lâm.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Chi cục và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Sở NN&PTNT (báo cáo);
- Lưu: VT, TTPC.

**KT. CHI CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CHI CỤC TRƯỞNG**

**Lê Đức Sáu**

**QUY TRÌNH****Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-KL ngày tháng 12 năm 2023  
của Chi cục Kiểm lâm tỉnh Bình Định)

**I. MỤC ĐÍCH**

1. Quy trình này quy định trình tự, thủ tục, nội dung các bước thực hiện công việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chi cục Kiểm lâm, (gọi tắt Chi cục) và trong trường hợp Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giao Chi cục thực hiện nhiệm vụ xác minh nội dung đơn.

2. Nâng cao trách nhiệm của công chức trong việc giải quyết công việc thuộc chức năng quản lý của Chi cục.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN****1. Phạm vi áp dụng**

Quy trình này áp dụng nội bộ cho công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức thuộc thẩm quyền của Chi cục, (hoặc theo ủy quyền) bao gồm các bước công việc phải giải quyết theo quy định của pháp luật.

**2. Đối tượng thực hiện**

Công chức các phòng chuyên môn, lãnh đạo Chi cục và công dân, tổ chức có liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chi cục (hoặc theo ủy quyền).

**III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tiếp công dân 2013;
- Luật Tố cáo năm 2018;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

#### IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. *Người thực hiện* là người được giao trực tiếp thực hiện hoặc tổ chức thực hiện việc xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

3. *Tố cáo* là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo năm 2018 báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.
- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực lâm nghiệp.

#### V. NỘI DUNG

##### 1. Quy trình: Các bước thực hiện

Trình tự	Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu liên quan	Thời gian
<b>Bước 1</b>	Văn thư, công chức tiếp dân	Tiếp nhận đơn thư	Hồ sơ đơn thư; Sổ theo dõi tiếp nhận đơn thư	01 ngày
<b>Bước 2</b>	Chi cục trưởng	Xem xét đơn, chỉ đạo giải quyết	Sử dụng các biểu mẫu tại: - Phụ lục I - Phụ lục II - Phụ lục III	02 ngày
<b>Bước 3</b>	Trưởng phòng được phân công	Chỉ đạo phân công công chức nghiên cứu, đề xuất		01 ngày
<b>Bước 4</b>	Công chức được phân công.	Nghiên cứu hồ sơ, đề xuất xử lý, giải quyết		05 ngày
<b>Bước 5</b>	Trưởng phòng đề xuất Chi cục trưởng quyết	Trình phê duyệt giải quyết		01 ngày

	định		
<b>Bước 6</b>	Thành lập Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức kiểm tra, xác minh đơn, báo cáo kết quả	30 ngày kể từ ngày thụ lý
<b>Bước 7</b>	Trưởng phòng được phân công đề xuất Chi cục trưởng quyết định	Xem xét, ban hành Quyết định giải quyết, kết luận nội dung giải quyết	02 ngày
<b>Bước 8</b>	Công chức được phân công	Thông báo kết quả giải quyết	02 ngày
<b>Bước 9</b>	Trưởng phòng liên quan, Văn thư.	Lưu hồ sơ	01 ngày

## 2. Diễn giải: Các bước thực hiện

### **Bước 1: Tiếp nhận đơn thư, lập hồ sơ (01 ngày)**

a) Văn thư có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu, văn bản có liên quan của công dân, cơ quan, tổ chức gửi đến. Việc tiếp nhận văn bản thực hiện theo quy định xử lý công văn của Chi cục.

b) Văn thư sau khi mở phong bì đơn thư phải:

- Sắp xếp có hệ thống các văn bản, giấy tờ kèm theo đơn thư (*nếu có*).
- Chuyển đơn và các tài liệu có liên quan đến Chi cục trưởng.
- Vào sổ theo dõi công văn đến theo quy định.

c) Tiếp nhận đơn trong trường hợp tiếp công dân:

Công chức tiếp công dân có trách nhiệm ghi lại toàn bộ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp nhận đơn thư và các tài liệu có liên quan, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh...; Biên bản ghi nội dung phải cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đọc lại và ký xác nhận. Nếu nội dung phản ánh liên quan đến việc quản lý của Chi cục, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng thì chuyển đơn và các tài liệu có liên quan đến văn thư. Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng thì hướng dẫn công dân tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

### **Bước 2: Chi cục trưởng xem xét đơn, chỉ đạo (02 ngày)**

Chi cục trưởng sau khi tiếp nhận thì tiến hành xem xét, chỉ đạo chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến Phòng Thanh tra, pháp chế xử lý đơn theo quy định.

**Bước 3: Trưởng phòng được phân công chỉ đạo, xử lý, giải quyết (01 ngày)**

Tiếp nhận đơn và ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Chi cục, sau khi xem xét đơn, phân loại đơn:

- Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tập thể, tổ chức.
- Đơn đã giải quyết, chưa giải quyết, đang giải quyết.
- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

Phân công công chức thực hiện xử lý, cụ thể như sau:

a) Đối với đơn khiếu nại:

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục:

Tùy từng trường hợp cụ thể mà giao cho người thực hiện làm thủ tục chuyển trả đơn, hướng dẫn cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (*Mẫu số 02-Phụ lục I: Phiếu hướng dẫn*).

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục nhưng không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật thì giao cho người thực hiện làm thủ tục thông báo cho người khiếu nại biết lý do không thụ lý giải quyết đơn.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục (*gồm đơn gửi trực tiếp tới Chi cục hoặc từ Sở Nông nghiệp và PTNT, cơ quan khác chuyển đến*), có đủ điều kiện để thụ lý thì giao cho công chức nghiên cứu, đề xuất ý kiến, xử lý, giải quyết. Đối với những vụ khiếu nại phức tạp thì báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo giải quyết của Chi cục trưởng.

b) Đối với đơn tố cáo:

- Đơn tố cáo nặc danh, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký, không có điểm chỉ thì không đủ điều kiện giải quyết, làm thủ tục lưu đơn để theo dõi.

- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục thì giao cho công chức thực hiện làm thủ tục chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (*Mẫu số 03-Phụ lục I: Phiếu chuyển đơn tố cáo*).

- Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục, tùy theo tính chất, mức độ phức tạp của vụ việc tham mưu đề xuất giải quyết hoặc báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chi cục trưởng.

- Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì việc xử lý theo từng nội dung của đơn (*Mẫu số 05-Phụ lục I: Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau*).

- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh: Tùy theo nội dung đơn kiến nghị, phản ánh những vấn đề có liên quan đến quản lý nhà nước trong lĩnh vực quản lý của Chi cục thì nghiên cứu, phân loại đơn để xử lý như đối với đơn khiếu nại hay tố cáo; trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục thì giao cho người thực hiện làm thủ tục chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (*Mẫu số 04-Phụ lục I: Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh*).

**Bước 4: Công chức được phân công nghiên cứu, đề xuất (05 ngày)**

a) Công chức được phân công trước hết phải ghi vào sổ theo dõi.

b) Nghiên cứu xử lý, giải quyết đơn khiếu nại:

Việc thụ lý, xử lý đơn khiếu nại căn cứ theo quy định tại Điều 8, 11, 27, 35 của Luật Khiếu nại và các quy định của pháp luật hiện hành để xem xét giải quyết.

- Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục:

Trường hợp do cơ quan, tổ chức khác chuyển đến thì soạn thảo văn bản chuyển trả đơn. Trường hợp do cá nhân, tổ chức, cơ quan khác gửi đến thì người thực hiện phải nghiên cứu kỹ nội dung đơn. Đối chiếu với các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh làm thủ tục chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trình Chi cục trưởng xem xét ký ban hành văn bản; (*Mẫu số 04-Phụ lục II: Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại*).

- Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục, công chức được phân công phải nghiên cứu kỹ nội dung đơn, các tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, giải quyết khiếu nại của các cấp (*Mẫu 03-Phụ lục II: Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại*).

+ Xác định rõ nội dung khiếu nại, đối tượng bị khiếu nại, yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.

+ Khiếu nại lần đầu hay khiếu nại lần hai, việc giải quyết (*nếu có*) đúng hay chưa đúng.

+ Đơn khiếu nại đã được Chi cục giải quyết, đang giải quyết, chưa giải quyết, hướng giải quyết tiếp theo của Chi cục (*nếu có*).

+ Báo cáo kết quả nghiên cứu, đánh giá về nội dung khiếu nại, đề xuất hướng giải quyết với Chi cục trưởng xem xét.

+ Dự thảo Quyết định thành lập Đoàn/tổ xác minh đơn khiếu nại; (*Mẫu số 05-Phụ lục II: Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại*).

+ Trình Chi cục trưởng ký ban hành theo quy định.

Trường hợp Sở Nông nghiệp và PTNT giao cho Chi cục chủ trì, tham mưu cho Sở giải quyết thì phải báo cáo Giám đốc Sở ký ban hành theo quy định.

c) Nghiên cứu xử lý, giải quyết đơn tố cáo:

Việc thụ lý, xử lý, giải quyết đơn tố cáo căn cứ theo quy định tại Điều 9,10,11 và Mục 1-Chương III của Luật Tố cáo năm 2018 và các quy định của pháp luật để xem xét giải quyết.

- Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục, công chức được phân công phải nghiên cứu kỹ nội dung đơn, đối tượng bị tố cáo, cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn để làm phiếu chuyển đơn, đồng thời báo tin cho người tố cáo biết trình Chi cục trưởng xem xét ký ban hành (đã nêu phần trên).

- Đối với đơn tố cáo nặc danh, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký, công chức thụ lý phải vào sổ theo dõi, lưu hồ sơ theo sự chỉ đạo của Chi cục trưởng.

- Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục, công chức được phân công phải nghiên cứu kỹ nội dung đơn tố cáo, nắm rõ những tình tiết cơ bản của vụ việc; đánh giá tính chất, mức độ phức tạp của vụ việc; đề xuất hướng giải quyết, xử lý vụ việc với Trưởng phòng, Chi cục trưởng (*Mẫu phụ lục III*)

+ Dự thảo Quyết định thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh đơn tố cáo theo sự chỉ đạo của Chi cục trưởng (nếu có). (*Mẫu số 07- Phụ lục III*)

+ Trình dự thảo Quyết định thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh đơn tố cáo gửi Lãnh đạo Chi cục trưởng.

Trường hợp Sở Nông nghiệp và PTNT chuyển Chi cục chủ trì, tham mưu cho Sở giải quyết thì phải báo cáo Giám đốc Sở ký ban hành theo quy định.

#### **Bước 5: Xem xét, phê duyệt (01 ngày)**

Trưởng phòng được phân công xem xét các báo cáo, đề xuất, văn bản trình, báo cáo Chi cục trưởng xem xét, ký ban hành văn bản.

Chi cục trưởng xem xét Quyết định thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh đơn theo quy định của pháp luật.

a) Đối với việc khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục, không đủ điều kiện thụ lý thì Chi cục trưởng xem xét ký văn bản chuyển đơn, báo tin, trả lời... cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết, người đứng đơn biết; chỉ đạo việc phát hành văn bản hoặc lưu đơn trong hồ sơ (theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011 và Điều 24 Luật Tố cáo năm 2018).

b) Đối với việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục thì báo cáo, trình Chi cục trưởng dự thảo Quyết định thành lập đoàn/tổ kiểm tra, xác minh theo nội dung đơn; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo.

c) Xem xét, chỉnh sửa dự thảo Quyết định giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trước khi trình Chi cục trưởng.

#### **Bước 6: Đoàn/Tổ chức kiểm tra, xác minh đơn (30 ngày)**

Đoàn/Tổ kiểm tra, xác minh đơn thực hiện những bước công việc gồm:

a) Chuyển văn thư phát hành công văn thông báo việc thụ lý giải quyết đơn, một số nội dung cần thiết yêu cầu cá nhân, tổ chức chuẩn bị trước phục vụ cho yêu cầu xác minh đơn;

b) Tập hợp đơn và các tài liệu có liên quan;

c) Tổ chức tiến hành xác minh nội dung đơn theo quy định của pháp luật;

d) Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh đơn, dự thảo Quyết định giải quyết đơn trình Chi cục trưởng xem xét, sau đó chỉnh sửa hoàn chỉnh để ký ban hành.

#### **Bước 7: Xem xét, ban hành Quyết định giải quyết, xử lý đơn (02 ngày)**

Lãnh đạo phòng được phân công xem xét, bổ sung, chỉnh sửa báo cáo kết quả xác minh đơn và dự thảo Quyết định giải quyết đơn do công chức của Phòng trực tiếp giải quyết báo cáo, ký trình Chi cục trưởng.

a) Đối với việc giải quyết khiếu nại: Chi cục trưởng xem xét báo cáo kết quả xác minh, ra Quyết định giải quyết đơn khiếu nại, chỉ đạo lãnh đạo Phòng theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện;

b) Đối với việc giải quyết tố cáo: Chi cục trưởng xem xét kết luận xác minh đơn, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà ra quyết định xử lý vi phạm (*nếu có*), kiến nghị xử lý hoặc chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự; chỉ đạo Phòng theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện;

c) Đối với trường hợp việc giải quyết đơn thuộc thẩm quyền của Sở nhưng giao Chi cục chủ trì thì lãnh đạo Chi cục ký trình Lãnh đạo Sở ký ban hành quyết định theo quy định.

#### **Bước 8: Theo dõi thực hiện Quyết định giải quyết, xử lý đơn (02 ngày)**

Lãnh đạo Phòng theo dõi, chỉ đạo công chức được phân công giải quyết phải kiểm tra, đôn đốc, báo cáo kết quả việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý của Chi cục, của Sở và thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo.

#### **Bước 9: Lưu hồ sơ (01 ngày)**

a) Đơn khiếu nại: Quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại năm 2011:

- Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung khiếu nại;
- + Văn bản trả lời của người bị khiếu nại;
- + Biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định;
- + Quyết định giải quyết khiếu nại;
- + Các tài liệu khác có liên quan.

- Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật.

b) Đơn tố cáo: Quy định tại Điều 39 Luật Tố cáo năm 2018:

- Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết tố cáo bao gồm:

+ Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo (*người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản*);

- + Quyết định thụ lý tố cáo; văn bản giao xác minh nội dung tố cáo;

+ Biên bản xác minh, kết quả giám định, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết;

+ Văn bản giải trình của người bị tố cáo;

+ Kết luận về nội dung tố cáo; văn bản đề xuất, kiến nghị biện pháp xử lý;

+ Quyết định xử lý (nếu có);

+ Các tài liệu khác có liên quan.

**3.** Công chức được phân công giải quyết phải có trách nhiệm lưu giữ hồ sơ và nộp vào lưu trữ Chi cục.

**\* Lưu ý:**

- **Quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền** (Chi cục trưởng chỉ có thẩm quyền giải quyết đối với khiếu nại, tố cáo lần đầu).

- **Đối với đơn khiếu nại:** (thời hạn 30 ngày giải quyết lần đầu; Đối với vụ việc phức tạp: 45 ngày) quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011.

- **Đối với đơn tố cáo:** (thời hạn 30 ngày giải quyết tố cáo, kể từ ngày thụ lý; Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp, có thể gia hạn 02 lần, nhưng mỗi lần không quá 30 ngày quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo năm 2018.

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ, đơn thư khiếu nại, tố cáo (01 ngày)

Bước 2: Chi cục trưởng xem xét đơn, chỉ đạo (02 ngày)

Bước 3: Lãnh đạo Phòng được phân công xem xét, phân công, chỉ đạo, xử lý, giải quyết (01 ngày).

Bước 4: Công chức được phân công nghiên cứu, đề xuất (02 ngày)

Bước 5: Xem xét, phê duyệt (01 ngày); Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, thông báo về nội dung tố cáo; Mẫu 04, Mẫu số 05, Mẫu số 06 tại Phụ lục III.

Bước 6: Tổ chức kiểm tra, xác minh đơn (30 ngày); Mẫu số 07, Mẫu số 08, Mẫu số 09, Mẫu số 10, Mẫu số 11, Mẫu số 12 tại Phụ lục III.

Bước 7: Xem xét, ban hành Quyết định, kết luận giải quyết, xử lý đơn (05 ngày)

Bước 8: Hoàn thiện hồ sơ xử lý và trả kết quả (05 ngày)

Bước 9: Lưu hồ sơ (01 ngày)

## **VI. HỒ SƠ**

Lưu tất cả đơn thư, tài liệu, chứng từ, các biểu mẫu kết quả theo quy định chung.

## **VII. BIỂU MẪU**

Theo các phụ lục đính kèm.

---